



**32º CONGRESSO
DE SECRETÁRIOS
MUNICIPAIS DE
SAÚDE DO
ESTADO DE
SÃO PAULO**

15ª Mostra de
Experiências
Exitosas dos
Municípios

8º Prêmio
David
Capistrano

"30 anos de SUS: SUStentabilidade para garantia do Direito à Saúde
Aumento do financiamento federal e estadual!"

Gestão de Pessoas, do Trabalho e Educação em Saúde

SENSIBILIZAÇÃO COM RECEPCIONISTAS – UMA FERRAMENTA PARA QUALIFICAR O SERVIÇO

Rosana Maimeri, Patricia Neves Da Silva, Sandra Regina Ferreira Passos, Rodolfo Strufaldi, Geraldo Reple Sobrinho

1 Secretaria de Saúde de São Bernardo do Campo - Secretaria de Saúde de São Bernardo do Campo

São Bernardo do Campo

INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

Considerando que a recepção é o primeiro contato do munícipe ao adentrar uma unidade básica de saúde, entendemos que a qualificação deste serviço é essencial para o bom andamento dos fluxos e demais ações da unidade

OBJETIVOS

Diminuir o número de queixas dos munícipes com relação à recepção e também minimizar o desgaste do trabalhador da recepção, favorecendo um ambiente de trabalho mais saudável para ambas as partes

METODOLOGIA

A partir da observação de um grande número de queixas de munícipes com relação ao atendimento realizado pelos recepcionistas das UBSs, optamos por qualificar melhor essas queixas, ou seja, saber se eram queixas de postura inadequada, ineficiência das informações prestadas ou baixa resolutividade frente às demandas trazidas. Formamos um grupo de trabalho dentro do Departamento de Atenção Básica, a princípio com três pessoas e fomos a campo, ouvir o que os recepcionistas tinham a dizer sobre essas queixas. Para isso, elaboramos um planejamento: - conversar com o gerente para sensibilização da importância do tema e solicitar a liberação de todos os recepcionistas no dia e horário combinados, providenciando outro trabalhador para ocupar essa função nesses dias. - definir dois dias dentro de uma mesma semana, por um período de 1 hora cada dia, no período da tarde (menor movimento da UBS). - escolhemos dois vídeos disponíveis nas redes de mídia (youtube), com o objetivo de trabalhar a empatia (colocar-se no lugar do outro): como eu gosto de ser atendido quando busco um serviço de saúde? - também escolhemos algumas atividades para que o recepcionista pudesse expressar sentimentos como angústia, desejos, frustrações, usando escrita ou desenhos. - durante os dois encontros, incentivamos os participantes a fazerem uma relação de atribuições que fazem parte da recepção e de como a equipe da unidade enxerga tais atribuições, por exemplo, participação do recepcionista nas reuniões de equipe ou, como o recepcionista pode contribuir na elaboração das agendas dos profissionais da unidade. - tendo os combinados, fomos até as unidades de saúde e iniciamos por aquelas que, ao nosso ver, apresentavam maior número de reclamações junto à ouvidoria. Após 4 visitas em unidades distintas, logo percebemos que as dificuldades eram semelhantes: paralelamente às reclamações dos munícipes, boa parte dos trabalhadores da recepção estavam em sofrimento, muitas vezes por não conseguirem lidar com aquele munícipe



32º CONGRESSO
DE SECRETÁRIOS
MUNICIPAIS DE
SAÚDE DO
ESTADO DE
SÃO PAULO

15ª Mostra de
Experiências
Exitosas dos
Municípios

8º Prêmio
David
Capistrano

“30 anos de SUS: SUStentabilidade para garantia do Direito à Saúde
Aumento do financiamento federal e estadual!”

que quer que sua demanda seja resolvida naquele momento e então agride o recepcionista, como se esse fosse responsável isolado por aquele problema

RESULTADOS

Consideramos que este processo é contínuo e ainda não conseguimos percorrer as 34 unidades do município, já reavaliamos o processo e então fizemos nova ação: convidamos um representante da recepção de cada UBS para encontros no Departamento de Atenção Básica afim de tentar padronizar posturas, queixas e soluções com todos. Já foram realizados dois encontros e convidamos também o grupo de trabalhadores do programa “De bem com a Vida”, cujos educadores sociais realizaram dinâmicas de acolhida e relaxamento para tornar o ambiente mais acolhedor. Por enquanto, o melhor retorno que tivemos foi: os recepcionistas estão se sentindo valorizados, foram criados espaços em que podem ser ouvidos, não só em suas angústias, mas também trazendo ideias para melhorar o fluxo de toda a unidade. No segundo encontro, cada território trouxe soluções para 9 problemas que foram levantados nos encontros anteriores, seja naqueles diretamente na unidade, seja em outros momentos. A partir desse dois encontros, surgiu a ideia da elaboração de uma cartilha, contendo os temas que já foram levantados para que possam ser multiplicados entre todos os trabalhadores, tanto da recepção, como da unidade enquanto equipe de saúde

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As visitas nas unidades vão continuar e os encontros maiores serão bimensais. Percebemos que mesmo com pouco material conseguimos fazer uma importante sensibilização, pois se falamos tanto em escuta qualificada com relação ao atendimento aos munícipes, é igualmente importante uma escuta atenta e acolhedora aos colegas trabalhadores, e o resultado esperado é melhor qualidade dos serviços prestados.